

## KUALITAS PELAYANAN PUBLIK SAMSAT LAMPUNG DALAM PERSPEKTIF BUDAYA *PIIL PESENGGIRI*

Pairulsyah

Dosen Jurusan Sosiologi Fak.Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Univ. Lampung

Email: [pairul.syah@fisip.unila.ac.id](mailto:pairul.syah@fisip.unila.ac.id)

### Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur *Kualitas Pelayanan Publik Samsat Lampung dalam Perspektif Budaya Piil Pesenggiri*. Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian dengan menggunakan teknik sampel semi terbuka untuk menganalisis berbagai fenomena proses penyelenggaraan otonomi daerah yang disajikan dalam bentuk deskripsi dengan menggunakan angka-angka statistik. Hasil penelitian menunjukkan, bahwa penilaian yang diberikan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Samsat rata-rata dinilai cukup baik dan sesuai dengan aturan yang telah digariskan. Pelayanan yang diberikan Samsat baik dalam prinsip *nemui nyipah* (sopan santun pada pengguna jasa). Penilaian yang kurang baik, terletak pada variabel *nengah nyappur*, indikator toleransi ( 48,3 %), indikator memegang teguh prinsip ( 55 %), indikator bersaing dalam memberikan pelayanan terbaik (53,3 % ). Prinsip *Sakai Sambayan*, beberapa indikator yang dinilai kurang baik dalam pelayanan publik adalah indikator kedua mampu menjadi pemersatu ketika ada masalah dalam melayani (dinilai responden kurang mampu dengan skor 40,7 %, dan tidak mampu dengan skor 53,3 %). Indikator ketiga mampu bekerjasama dengan pegawai lain dalam melayani pengguna jasa (dinilai kurang mampu dengan skor 30 %).

Kata Kunci : *Pelayanan Publik, Samsat , Piil Pesenggiri*.

### I. Pendahuluan

Budaya lokal daerah saat ini sudah tergerus dengan kemajuan zaman dengan percepatan informasi dan teknologi. Mazhab ala barat yang kita anut makin menambah tergerusnya budaya lokal. Neo Liberlisme, pasar bebas sampai dengan globalisasi menambah deret hitung pemberat bagi bangkitnya budaya lokal. Salah satu budaya lokal Lampung adalah falsafah hidup *Piil Pesenggiri*, falsafah tua ini sudah mulai pudar dan tak lagi menjadi acuan dalam kehidupan bermasyarakat.

Paradigma baru dalam pemerintahan, peran pemerintah tidak lagi dominan melaksanakan proses pembangunan namun hanya bersifat katalisator dan fasilitator dalam proses pembangunan. Berkenaan dengan hal tersebut salah satu aspek yang sangat fundamental adalah pelayanan kepada masyarakat.

Pada dasarnya terdapat tiga fungsi pemerintahan di era otonomi dan reformasi, yaitu fungsi penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat. Dalam kapasitasnya sebagai penyelenggara pelayanan publik, pemerintah dituntut untuk

memenuhi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kelemahan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah adalah ketidakmampuan memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat khususnya di bidang pelayanan dalam beragam sektor. Peningkatan dari sisi kuantitas dapat dilakukan dengan cara memperbanyak jumlah masyarakat yang dilayani dan menambah waktu pelayanan, sedangkan pada sisi kualitas peningkatan kualitas pelayanan masyarakat dapat dilakukan dengan cara mengurangi kesalahan, meningkatkan kecepatan pelayanan dan memberikan kemudahan pelayanan.

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerima Layanan Publik adalah perseorangan atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra

yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Sehingga yang sekarang menjadi tugas Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Adanya implementasi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia yang tertuang dalam UU tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa Pemerintah mempunyai tanggung jawab, kewenangan dan menentukan standar pelayanan minimal, hal ini mengakibatkan setiap Daerah (Kotamadya/Kabupaten) di Indonesia harus melakukan pelayanan publik sebaik-baiknya dengan standar minimal.

Kota Bandar Lampung yang secara administrasi pemerintahan memiliki 13 wilayah kecamatan dengan karakteristik potensi sumberdaya dan permasalahan lokal wilayah yang berbeda dihadapkan dengan kenyataan yaitu semakin berkurangnya akses dan kontrol dari stakeholders dan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh SKPD khususnya Samsat . Masyarakat memiliki persepsi bahwa pelayanan yang diberikan terkesan biasa saja dan tanpa ada inovasi yang lebih baik. Berdasarkan persepsi inilah, perlu untuk melakukan penelitian mengenai *Kualitas Pelayanan Publik Samsat Lampung*

*dalam Perspektif Budaya Piil Pesenggiri.*

## **II. Metode**

Penelitian ini akan dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan teknik sampel semi terbuka untuk menganalisis berbagai fenomena yang terjadi dalam proses penyelenggaraan otonomi daerah.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif, adalah bahwa hasil dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk deskripsi dengan menggunakan angka-angka statistik (Singarimbun, 2000).

Data primer kuantitatif yaitu berupa hasil kuantifikasi dari keadaan kualitatif yang merupakan penilaian masyarakat atas pelayanan penanaman modal, didapat melalui hasil survei dengan instrumen kuesioner. Kuesioner disebar kepada masyarakat pengguna layanan Samsat Rajabasa.

## **III. Kajian Teoritis**

### **3.1. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik**

- a. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
  - b. Kejelasan, meliputi : a) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik; b) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; c)

Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.

- c. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, yaitu produk pelayanan diterima dgn benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggungjawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atau penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sarana telekomunikasi dan informatika.
- g. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- i. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib dan teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

### 3.2. Budaya Masyarakat Lampung

Masyarakat Indonesia merupakan masyarakat yang majemuk, karena berasal dari berbagai latar belakang ras, budaya, suku bangsa, dan agama. Perbedaan dan persamaan antara suku-suku bangsa di Indonesia, tentulah perlu untuk diketahui dan dipahami. Mengenal dan memahami perbedaan serta mengenal dan mewujudkan persamaan adalah unsur-unsur yang menjadi pemberi dasar kesatuan bangsa. Suku Lampung merupakan salah satu Suku yang terdapat di Indonesia. Iskandar Syah (1999:5) mengemukakan bahwa :

”Masyarakat Lampung merupakan masyarakat yang bersifat majemuk yang terdiri dari aneka ragam suku bangsa yang masing-masing memiliki latar belakang yang berbeda-beda. Masyarakat Lampung terbagi dalam dua kelompok Suku Bangsa, yaitu Suku Bangsa yang asli dan Suku Bangsa pendatang. Suku bangsa asli yaitu Suku Bangsa Lampung yang mendiami daerah Lampung sejak berabad-abad yang lampau sedangkan Suku Bangsa pendatang terutama para transmigrasi yang berasal dari luar daerah Lampung”.

Masyarakat Lampung tidak jauh berbeda dengan masyarakat suku lainnya, yang sama-sama memiliki budaya dan kebudayaan yang mampu mencerminkan budaya daerahnya. Iskandar Syah (1999:15), menjelaskan bahwa :

”Kebudayaan daerah ialah kebudayaan yang hidup dalam suatu wilayah bagian dari suatu negara yang merupakan daerah suatu Suku Bangsa tertentu. Kebudayaan daerah disebut juga kebudayaan lokal yang

tumbuh dan berkembang dalam kehidupan masyarakat daerah (Suku Bangsa Asli) yang bersangkutan. Keberadaan kebudayaan daerah dalam kebudayaan nasional dinyatakan dalam pasal 32 UUD 1945, antara lain ” kebudayaan yang lama dan asli yang terdapat sebagai puncak-puncak kebudayaan di daerah-daerah seluruh Indonesia terhitung sebagai kebudayaan bangsa”. Kebudayaan yang tergolong puncak-puncak kebudayaan daerah itu ialah taqwa, harga diri, tenggang rasa, musyawarah, gotong royong, setia kawan dan sebagainya”.

Warisan budaya masyarakat Lampung salah satunya adalah budaya *Piil Pesenggiri* yang merupakan falsafah hidup masyarakat Lampung. Fachruddin dan Haryadi (1996:3) menjelaskan bahwa, budaya daerah Lampung yang dapat mendukung pancasila adalah pandangan atau falsafah hidup masyarakat Lampung, yang dikenal dengan falsafah *Piil Pesenggiri*. Falsafah *Piil Pesenggiri* adalah butir-butir falsafah yang bersumber dari kitab-kitab adat yang dianut oleh masyarakat Lampung.

Budaya masyarakat Lampung yang sangat diwarnai oleh prinsip-prinsip falsafah *Piil Pesenggiri* yang terdiri dari :

1. *Piil Pesenggiri* (Prinsip Kehormatan),
2. *Bejuluk adek* (Prinsip Keberhasilan),
3. *Nemui Nyimah* (Prinsip Penghargaan),
4. *Nengah Nyappur* (Prinsip Persamaan),
5. *Sakai Sambaian* (Prinsip Kerjasama).

Masyarakat suku Lampung terdiri dari dua sub entis, yaitu sub entis Lampung *Pepadun*, dan sub etnis *Saibatin/Pesisir/Peminggir*. Masyarakat Lampung beradat *Pepadun* maupun beradat *Saibatin/Pesisir/Peminggir*.

keduanya memiliki falsafah hidup yang sama yaitu *Piil Pesenggiri* yang merupakan salah satu dari budaya masyarakat Lampung. Iskandar Syah (1999:20-22) mengemukakan bahwa :

Masyarakat Lampung beradat *Pepadun*, ditandai dengan upacara adat pengambilan gelar kedudukan adat dengan menggunakan alat upacara yang disebut *Pepadun*. Masyarakat Lampung beradat *Pepadun* terbagi menjadi beberapa kelompok masyarakat, yaitu :

1. *Abung Siwo Megou*, meliputi :  
*Buay Nunyai, Buay Unyi, Buay Nuban, Buay Subing, Buay Kunang, Buay Selagi, Buay Selaga, Buay Tuha, Buay Nyerupa.*
2. *Megou Pak Tulang Bawang*, meliputi : *Buay Balau, Buay Umpu, Buay Tegamoan, Buay Aji.*
3. *Buay Lima* (Way Kanan/Sungkai), meliputi : *Buay Barasakti, Buay Semenguk, Buay Baradatu, Buay Pemuko, Buay Bahugo.*
4. *Pubian Telu Suku*, meliputi :  
*Buay Manyarakat, Buay Tambapupus, Buay Bukujadi*

Masyarakat Lampung beradat *Saibatin* disebut juga masyarakat *Peminggir* karena pada umumnya mereka berdiam di daerah-daerah pantai atau Pesisir berbeda dengan

masyarakat *pepadun* yang umumnya berdiam di daerah pedalaman.

Masyarakat yang termasuk *Saibatin* adalah : 1) *Peminggir Melinting/Rajabasa*, 2) *Peminggir Teluk*; 3) *Peminggir Semangka*; 4) *Peminggir Skalaberak*; 5) *Ranau, Komering dan Kayu Agung*.

### ***Piil Pesenggiri***

*Piil Pesenggiri* adalah warisan budaya masyarakat Lampung, yang merupakan falsafah hidup ulun Lampung. Facruddin dan Haryadi (1996:35), mengemukakan bahwa :

"*Piil Pesenggiri* adalah suatu ideal yang berlaku bagi masyarakat Lampung, *Piil Pesenggiri* merupakan prinsip dan harga diri, *Piil* adalah prinsip *Pesenggiri*, *Pesenggiri* adalah harga diri, artinya unsur-unsur *pesenggiri* merupakan prinsip-prinsip yang apabila prinsip itu ditegakkan maka harga diri seseorang dengan sendirinya akan baik atau *prestise* seseorang akan menjadi baik atau tinggi dengan melakukannya".

Tidak jauh berbeda dari pengertian yang dikemukakan oleh Facruddin dan Haryadi, Iskandar Syah (1999:24-25) menjelaskan pengertian *Piil Pesenggiri* sebagai berikut :

"*Piil Pesenggiri* secara harfiah berarti perbuatan atau perangai manusia yang agung dan luhur didalam nilai dan maknanya, oleh karena itu patut diteladani dan pantang untuk diingkari. Sedangkan dalam dokumen literatur resmi, *Piil Pesenggiri* diartikan sebagai segala sesuatu yang menyangkut harga diri, perilaku dan sikap hidup yang harus menjaga dan menegakkan nama baik, martabat pribadi maupun kelompok. Secara totalitas *Piil Pesenggiri*

mengandung makna berjiwa besar, mempunyai perasaan malu, rasa harga diri, ramah, suka bergaul, tolong menolong dan bernama besar”.

Selanjutnya, Hilman Hadikusuma (1989:119) mendefinisikan *Piil Pesenggiri* adalah sebagai berikut :

”Istilah *Piil Pesenggiri* kemungkinan berasal dari ”*Piil*” dalam bahasa arab yang berarti perbuatan atau *perangai* dan kata ”*Pesenggiri*” yaitu pahlawan perlawanan rakyat Bali utara terhadap serangan pasukan Majapahit yang dipimpin oleh Arya Damar, dengan demikian *Piil Pesenggiri* berarti *perangai* yang tidak keras tidak mau mundur terhadap tindakan kekerasan, yang lebih-lebih menyangkut tersinggungnya nama baik keturunan atau kehormatan pribadi dan kerabat”.

Berdasarkan pengertian *Piil Pesenggiri* tersebut, secara keseluruhan *Piil Pesenggiri* dapat dirangkai sebagai berikut :

Bila seseorang ingin memiliki harga diri, maka pandai-pandailah menghormati orang lain (*Nemui Nyimah/Bepudak Waya*), pandai-pandailah bergaul (*Nengah Nyappur/Tetengah Tetengah*), rajinlah bekerja hingga berprestasi dan *berprestise* (*Juluk Adek/Khopkhama Delom Bekehja*), itulah prinsip dan itulah harga diri itu (*Bupiil Bupesenggiri*). (Facruddin dan Haryadi, 1996:19).

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN HASIL

Penelitian ini meneliti pelayanan oleh Samsat Rajabasa dengan persepektif pelayanan berdasarkan Prinsip *Piil Pesenggiri*. Responden Samsat dibagi menjadi 150 orang pengguna jasa Samsat untuk keperluan roda dua (motor) dan 150 orang untuk keperluan pelayanan moda roda empat (mobil). Total keseluruhan responden adalah 300 orang. Hasil rekapitulasi keseluruhan akan dijabarkan dalam tabel-tabel dibawah ini :

##### *Piil Pesenggiri*

Tabel 1:

Arti *Piil Pesenggiri*

Pilihan Jawaban	Jumlah	%
a. ya, mengetahui	178	59,3
b. tidak tahu	122	40,7

Data diolah : Oktober 2013

Tabel 2.

Definisi arti dari *Piil Pesenggiri*

Pilihan Jawaban	Jumlah	%
a. Berjiwa besar	46	15,3
b. Memiliki perasaan malu	79	26,3
c. Harga diri	121	40,3
d. ramah	5	1,7
e. suka bergaul	3	1
f. Tolong menolong	17	5,7
g. berperilaku baik	29	9,7
Total	300	100

Data diolah : Oktober 2013

***Nemui Nyipah (Sopan Santun)***

Tabel 3.

Prinsip sopan santun (*nemui nyipah*) dalam melakukan pelayanan

Pilihan Jawaban	Jumlah	%
a. Sangat sopan	62	20,7
b. Sopan	172	57,3
c. Kurang sopan	59	19,7
d. Tidak sopan	7	2,3
Total	300	100

Data diolah : Oktober 2013

Tabel 4.

Berperilaku yang baik dalam melayani

Pilihan Jawaban	Jumlah	%
a. Sangat baik	61	20,3
b. Baik	168	56
c. Kurang baik	48	16
d. Tidak baik	23	7,7
Total	300	100

Data diolah : Oktober 2013

Tabel 5.

Berilmu dalam memberikan pelayanan

Pilihan Jawaban	Jumlah	%
a. Sangat berilmu	57	19
b. Berilmu	123	41
c. Kurang berilmu	86	28,7
d. Tidak berilmu	34	11,3
Total	300	100

Data diolah : Oktober 2013

Tabel 6.

Ketrampilan petugas dalam melayani dan melaksanakan tugasnya

Pilihan Jawaban	Jumlah	%
a. Sangat terampil	97	32,3
b. terampil	156	52
c. Kurang terampil	30	10
d. Tidak terampil	17	5,7
Total	300	100

Data diolah : Oktober 2013

Tabel 7 .

Pertanggungjawaban petugas dalam melayani

Pilihan Jawaban	Jumlah	%
a. Sangat bertanggung jawab	40	13,3
b. Bertanggung jawab	185	61,7
c. Kurang bertanggung jawab	65	21,7
d. Tidak bertanggung jawab	10	3,3
Total	300	100

Data diolah : Oktober 2013

***Nengah Nyappur (Pandai dalam Pergaulan)***

Tabel 8.

Supel dan ramah dalam Melayani

Pilihan Jawaban	Jumlah	%
a. Sangat supel dan ramah	60	20
b. Supel dan ramah	130	43,3
c. Kurang supel dan ramah	85	28,3
d. Tidak supel dan ramah	25	8,3
Total	300	100

Data diolah : Oktober 2013

Tabel 9.

Toleransi atau tenggang rasa dalam melayani

Pilihan Jawaban	Jumlah	%
a. Sangat toleran	37	12,3
b. Baik	98	32,7
c. Kurang tenggang rasa	145	48,3
d. Tidak tenggang rasa	20	6,7
Total	300	100

Data diolah : Oktober 2013

Tabel 10.

Memegang teguh prinsip dalam melayani (mentaati aturan, sesuai tupoksi, tidak mau disogok, dsb )

Pilihan Jawaban	Jumlah	%
a. Sangat berprinsip	28	9,3
b. Memegang prinsip	60	20
c. Kurang berprinsip	165	55
d. Tidak	47	15,7

***Sakai Sambayan*** (Bersatu Dan Mufakat/Makna Luas;Tolong Menolong)

Tabel 13.

Sarana dan Prasarana dalam lingkungan Kantor yang memadai untuk melayani

Pilihan Jawaban	Jumlah	%
a. Sangat baik	96	32
b. Baik	112	37,3
c. Kurang baik	49	16,3
d. Tidak baik	43	14,3
Total	300	100

berprinsip		
Total	300	100

Data diolah : Oktober 2013

Tabel 11.

Kemampuan komunikasi petugas yang baik dalam melayani

Pilihan Jawaban	Jumlah	%
a. Sangat baik	103	34,3
b. Baik	157	52,3
c. Kurang baik	28	9,3
d. Tidak baik	12	4
Total	300	100

Data diolah : Oktober 2013

Tabel 12.

Kemampuan petugas untuk saling bersaing dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat

Pilihan Jawaban	Jumlah	%
a. Sangat baik	6	2
b. Baik	12	4
c. Kurang baik	122	40,7
d. Tidak baik	160	53,3
Total	300	100

Data diolah : Oktober 2013

Data diolah : Oktober 2013

Tabel 14.

Pegawai Samsat mampu menjadi pemersatu ketika ada masalah dalam melayani

Pilihan Jawaban	Jumlah	%
a. Sangat mampu	6	2
b. Mampu	12	4
c. Kurang mampu	122	40,7
d. Tidak mampu	160	53,3
Total	300	100

Data diolah : Oktober 2013



Tabel 15.

Pegawai Samsat mampu bekerjasama dengan pegawai lain dalam melayani pengguna jasa

Pilihan Jawaban	Jumlah	%
a. Sangat mampu	36	12
b. Mampu	92	30,7
c. Kurang mampu	90	30
d. Tidak mampu	82	27,3
Total	300	100

Data diolah : Oktober 2013

Tabel 16.

Pegawai Samsat dapat dipercaya dalam melayani masyarakat

Pilihan Jawaban	Jumlah	%
a. Sangat dipercaya	52	17,3
b. Dipercaya	151	50,3
c. Kurang dapat dipercaya	64	21,3
d. Tidak dapat dipercaya	33	11
Total	300	100

Data diolah : Oktober 2013

***Juluk Adok*** (Gelar atau Prestise, yang didapat dari kerja keras dan prestasi kerja)

Tabel 17.

Pegawai Samsat bekerja keras dalam melayani masyarakat

Pilihan Jawaban	Jumlah	%
a. Sangat bekerja keras	27	9
b. Bekerja keras	49	16,3
c. Kurang bekerja keras	121	40,3
d. Tidak bekerja keras	103	34,3
Total	300	100

Data diolah : Oktober 2013

Tabel 18.

Pegawai Samsat mampu menunjukkan prestasi kerja dalam melayani masyarakat

Pilihan Jawaban	Jumlah	%
a. Sangat mampu	35	11,7
b. Mampu	47	15,7
c. Kurang mampu	121	40,3
d. Tidak mampu	97	32,3
Total	300	100

Data diolah : Oktober 2013

Tabel 19.

Pegawai Samsat memiliki kebanggaan jika mampu melayani masyarakat dengan baik

Pilihan Jawaban	Jumlah	%
a. Sangat bangga	50	16,7
b. Bangga	65	21,7
c. Kurang bangga	101	33,7
d. Tidak bangga	84	28
Total	300	100

Data diolah : Oktober 2013

## EKSPLANASI DATA

Sebagian besar responden penelitian memberikan definisi harga diri pada konsep ***Piil Pesenggiri***, sebesar 40,3 %. Definisi yang kedua yang dipilih adalah memiliki rasa malu sebesar 26,3 %. Sedangkan yang memilih berjiwa besar sebesar 15,3 %. Pada masyarakat awam, Piil memang selalu diartikan sebagai harga diri seseorang terhadap situasi atau keadaan tertentu dalam sebuah hubungan sosial antar manusia dalam sebuah lingkungan atau komunitas tertentu.

Prinsip *Nemui Nyipah*, memiliki 5 (lima) indikator yang dinilai, yaitu sopan santun dalam melakukan pelayanan (dinilai baik dengan skor 57,3 %), indikator perilaku yang baik dalam melayani (dinilai baik dengan skor 56 %), indikator berilmu dalam memberikan pelayanan artinya petugas memahami tugas mereka dan mengetahui tupoksi dari pekerjaan yang mereka lakukan (dinilai baik dengan skor 41 %), indikator ketrampilan petugas dalam melayani, (dinilai baik dengan skor 52 %), indikator pertanggungjawaban petugas dalam melayani, (dinilai baik dengan skor 61,7 %),

Prinsip budaya *Nengah Nyappur*, memiliki 5 indikator yang dinilai, yaitu pertama; indikator supel dan ramah dalam melayani, (dinilai ramah dengan skor, 43,3 %), kedua indikator Toleransi atau tenggang rasa dalam melayani (dinilai kurang dengan skor 48,3 %) alasannya adalah disebabkan oleh kondisi waktu, biasanya petugas mulai tidak ramah ketika jam kerja siang hari yakni menjelang istirahat serta selepas makan siang, bahkan jam makan siang selalu lebih dari setengah jam dari waktu normal.

Indikator ketiga dari prinsip *Nengah Nyappur* adalah memegang teguh prinsip dalam melayani (mentaati aturan, sesuai tupoksi, tidak mau disogok, dsb), dinilai responden kurang berprinsip dengan skor 55 %, alasannya adalah Samsat dinilai masih berurusan dengan calo atau diluar prosedur yang berlaku. . Penilaian kurang baik menurut responden disebabkan memakai jasa oknum untuk mengurus semua keperluan administrasi dan surat-surat.

Indikator keempat dari prinsip *Nengah Nyappur* adalah kemampuan komunikasi petugas yang baik dalam melayani, responden menilai baik dengan skor 52,3 %. Indikator kelima adalah kemampuan petugas untuk saling bersaing dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, dinilai oleh responden kurang baik dengan skor tidak baik dengan skor 53,3 %, alasannya adalah tidak ada rasa kompetensi atau persaingan untuk memberikan pelayanan terbaik, misalnya cepat, tepat waktu dan tidak mengobrol saat melayani.

Variabel ketiga adalah prinsip *Sakai Sambayan*, dengan 4 indikator yang dinilai; yaitu pertama sarana dan Prasarana dalam lingkungan Kantor yang memadai (dinilai baik dengan skor 37,3 %). Indikator kedua pegawai Samsat mampu menjadi pemersatu ketika ada masalah dalam melayani (dinilai responden kurang mampu dengan skor 40,7 %, dan tidak mampu dengan skor 53,3 %). Indikator ketiga pegawai Samsat mampu bekerjasama dengan pegawai lain dalam melayani pengguna jasa (dinilai kurang mampu dengan skor 30 %). Indikator keempat Pegawai Samsat dapat dipercaya dalam melayani masyarakat (dinilai masyarakat baik/ mampu dipercaya dengan skor 50,3 %).

Variabel keempat adalah prinsip *Juluk Adok*, dalam konteks pelayanan publik dinilai dengan 3 indikator; yaitu pertama bekerja keras dalam melayani masyarakat (dinilai responden kurang bekerja keras, dengan skor 40,3 %, tidak mampu bekerja keras dengan skor 34,3 %). Menggambarkan bahwa kinerja pegawai samsat dalam

melakukan pelayanan kepada masyarakat masih berada dalam tataran yang biasa-biasa saja.

Prinsip *Piil Pesenggiri* merupakan salah satu prinsip yang terkandung didalam budaya *Piil Pesenggiri* yang merupakan falsafah hidup masyarakat Lampung. Prinsip *Piil Pesenggiri* yang melekat pada diri seseorang dapat terlihat dari bagaimana seseorang memiliki rasa harga diri, memiliki gelar adat sebagai suatu pencapaian, sikap sopan santun, senang bergaul dengan orang lain, dan bersedia bekerjasama dengan orang lain.

Berdasarkan jawaban responden mengenai variabel budaya *Piil Pesenggiri* diketahui bahwa budaya *Piil Pesenggiri* kurang melekat pada diri pegawai Samsat dalam melayani masyarakat, hal tersebut dapat terlihat dari jawaban hasil penyebaran kuesioner kepada 300 orang responden. Indikator Prinsip *Piil Pesenggiri* diantaranya mengenai harga diri, rasa malu dan berjiwa besar, dinilai sebagai suatu hal yang sangat penting.

Tanggapan responden berdasarkan prinsip *Nemui Nyimah* yang diantaranya mengenai ilmu merupakan hal penting yang harus dimiliki oleh setiap orang, responden menilai itu sebagai hal yang penting. Tanggapan responden berdasarkan indikator prinsip *Nengah Nyappur* menyatakan bahwa mayoritas responden bersedia mendengarkan pendapat orang lain, dan tanggapan responden berdasarkan prinsip *Sakai Sambaian* yang menyatakan bahwa responden memiliki rasa partisipasi, serta berbagai tanggapan lainnya yang mampu menggambarkan prinsip-prinsip *Piil Pesenggiri* yaitu *Piil Pesenggiri* (Prinsip

Kehormatan), *Bejuluk adek* (Prinsip Keberhasilan), *Nemui Nyimah* (Prinsip Penghargaan), *Nengah Nyappur* (Prinsip Persamaan), *Sakai Sambaian* (Prinsip Kerjasama) kurang melekat didalam diri pegawai Samsat dalam melayani masyarakat.

**Prinsip *Nemui Nyimah*** dalam konteks pelayanan publik sebagai sifat kepedulian sosial, prinsip *Sakai Sambaian* yang pada hakikatnya adalah menunjukkan rasa partisipasi yang dalam serta solidaritas yang tinggi pada masyarakat terhadap sesuatu kegiatan atau kewajiban yang harus dilakukan, *Nengah Nyappur* yaitu mau mendengarkan serta bereaksi sigab dan tanggap.

Anggota masyarakat Lampung dengan bekal rasa kekeluargaan serta diiringi dengan sikap suka bergaul dan bersahabat dengan siapa saja tidak membedakan agama dan tingkatan, sikap suka bergaul dan bersahabat dan prinsip *Sakai Sambaian* yang pada hakikatnya adalah menunjukkan rasa partisipasi yang dalam serta solidaritas yang tinggi pada masyarakat terhadap sesuatu kegiatan atau kewajiban yang harus dilakukan.

## **V. Simpulan**

Penilaian yang diberikan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Samsat rata-rata dinilai cukup baik dan sesuai dengan aturan yang telah digariskan. Pelayanan yang diberikan Samsat baik dalam prinsip *nemui nyipah* (sopan santun pada pengguna jasa).

Penilaian yang kurang baik, terletak pada variabel *nengah nyappur*, indikator toleransi ( 48,3 %), indikator memegang teguh

prinsip ( 55 %), indikator bersaing dalam memberikan pelayanan terbaik (53,3 % ).

Prinsip *Sakai Sambayan*, beberapa indikator yang dinilai kurang baik dalam pelayanan publik adalah indikator kedua mampu menjadi pemersatu ketika ada masalah dalam melayani (dinilai responden kurang mampu dengan skor 40,7 %, dan tidak mampu dengan skor 53,3 %). Indikator ketiga mampu bekerjasama dengan pegawai lain dalam melayani pengguna jasa (dinilai kurang mampu dengan skor 30 %).

Variabel keempat adalah prinsip *Juluk Adok*, dalam konteks pelayanan publik dinilai dengan 3 indikator; yaitu pertama bekerja keras dalam melayani masyarakat (dinilai responden kurang bekerja keras, dengan skor 40,3 %, tidak mampu bekerja keras dengan skor 34,3 %). Menggambarkan bahwa kinerja pegawai samsat dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat masih berada dalam tataran yang biasa-biasa saja.

Indikator kedua dalam prinsip *Juluk Adok* yaitu menunjukkan prestasi kerja dalam melayani masyarakat (dinilai responden kurang mampu 40,3 % dan tidak mampu dengan skor 32,3 % ). Alasannya pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai hanya sebatas pekerjaan rutin yang tidak ada motivasi untuk menunjukkan prestasi kerja. Indikator ketiga yaitu memiliki kebanggaan jika mampu melayani masyarakat dengan baik (dinilai responden kurang bangga 33,7 % dan tidak bangga dengan skor 28 %). Kinerja pegawai menurut kacamata responden belum menunjukkan rasa bangga terhadap kinerjanya dalam melayani masyarakat.

Kesimpulan akhir adalah kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Samsat Rajabasa kurang baik dilihat dari perspektif Piil Pesenggiri , sehingga perlu ditingkatkan lagi kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

### Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Fachruddin, dan Haryadi. 1996. *Falsafah Piil Pesenggiri Sebagai Norma Tatakruma Kehidupan Sosial Masyarakat Lampung*. CV. Arian Jaya. Bandar Lampung.
- Gatara, Said Dan Moh. Dzulkiah Said. 2007. *Sosiologi Politik*. Pustaka Setia. Bandung
- Hadikusuma, Hilman 1989. *Masyarakat dan Adat Budaya Lampung*. Mandar Maju. Bandung.
- Hadi, Sutrisno. 2001. *Manajemen Penelitian*. Rineka Cipta. Jakarta
- Koentjaraningrat. 1974. *Kebudayaan Mentalitas dan Pembangunan*. PT.Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Singarimbun, Masri dan S Efendi. 2000. *Metode Penelitian Survey*. LP3ES. Jakarta.
- Soekanto, Soerjono. 1982. *Sosiologi suatu pengantar*. Raja grafindo persada. Jakarta
- Syah, Iskandar. 1999. *Sejarah Kebudayaan Lampung*.

- Universitas Lampung.  
Lampung.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Organisasi*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Moenir, H.A.S., 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bandung: Bumi Aksara.
- Ramalia, Mid. 2001. “*Etika Pelayanan Masyarakat (Pelanggan): Upaya Membangun Citra Birokrasi Modern*”. Dalam Sugiyanto (ed). *Menguak Peluang dan Tantangan Administrasi Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.